

Saimaan ammattikorkeakoulu  
Matkailu- ja ravitsemispalvelut, Imatra  
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Sanna Sipilä

# **KILPAILIJAN TUOTTEIDEN ANALYSOINTI TUOTEKEHITTELYN APUNA**

Opinnäytetyö 2010

# TIIVISTELMÄ

Sanna Sipilä

Kilpailijan tuotteiden analysointi tuotekehittelyn apuna, 30 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu, Imatra

Matkailu- ja ravitsemispalvelut

Opinnäytetyö 2010

Ohjaaja: Marja Antikainen

Tarkoituksena oli selvittää, minkälaisia lounaspalveluita Lappeenrannan keskustan ruokaravintolat tarjoavat. Opinnäytetyön tekijän työpaikalle Lappeenrannan Huviretkeen on harkittu lanseerata lounastuote. Opinnäytetyössä havainnoituja asioita voidaan käyttää tuotekehittelyn apuna.

Kilpailijoiden lounastuotteeseen tutustumisen opinnäytetyöntekijä toteutti käymällä itse kokeilemassa jokaisen kilpailijan lounastuotetta. Tehdyn havainnoinnin apulomakkeen avulla kiinnitettiin huomiota ruokatuotteeseen, asiakaspalveluun ja henkilökuntaan sekä fyysisiin puitteisiin. Ennen varsinaisia vierailuja tutustuttiin jokaiseen havainnoitavaan yritykseen heidän Internet-sivujensa avulla.

Tutkimuksen perusteella saatiin selville, että kuluttajille on erilaisia palveluita tarjolla runsaasti. Pääosin lounaat tajoiltiin buffetista. Havaintojen perusteella asiakasmääriin vaikuttavat esimerkiksi sijainti, lounaan tarjoilutapa ja lämpimien ruokien määrä. Hinnalla ei kuitenkaan havaittu olevan suurta merkitystä asiakasmääriin.

Asiasanat: kilpailija, tuotekehittely, ydinkilpailijat, lounastuote.

## ABSTRACT

Sanna Sipilä

Competitors' Products Analysing to Help Product Development, 30 pages, 2 appendixes

Saimaa University of Applied Science

Unit of Tourism and Hospitality, Imatra

Degree Program in Hotel and Restaurant Business

Bachelor's thesis 2010

Instructor: Marja Antikainen

The purpose of the research was to find out what kind of lunch service is served at this moment in Lappeenranta Centre. We plan Huviretki to have a new lunch concept in Lappeenanta. The knowledge which we find with this research we can use as help when we plan the new lunch concept.

First I study the theory about competitors, product developing and lunch product. Based on those theories I made a form. Based on that form I visited Huviretki Restaurant main competitors and analysed their lunch product. Before visiting the main competitors I found basic information about the company by visiting their Internet pages.

The results of the study show that customers have many options. The lunches were mainly served in buffet. Based on research the number of customers depends on location and how the lunch is served. Based on this research the price does not have so big meaning when choosing the lunch place.

Key words: competitor, main competitors, product development, lunch product

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
1.1 Perusteluja valitun aiheen tutkimiselle .....	5
1.2 Tutkimuksen rajaukset .....	6
1.3 Työn eteneminen .....	6
2 KILPAILIJAT .....	7
2.1 Kilpailijoiden luokittelu .....	8
2.2 Kilpailijoiden tunnistamisen vahvuudet .....	8
3 TUOTEANALYYSI .....	9
3.1 Tuotekehittely .....	9
3.2 Lounas .....	9
4 RUOKAPALVELUIDEN SUUNNITTELUSSA HUOMIOITAVAT ASIAT .....	10
4.1 Ruokatuote .....	10
4.2 Ateriasuunnittelu .....	11
4.3 Asiakaspalvelu ja henkilökunta .....	11
4.4 Fyysiset puitteet .....	12
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	12
5.1 Huviretken esittely .....	12
5.2 Kilpailijoiden Internet-sivujen tarkastelu .....	13
5.3 Havainnointi .....	13
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	14
6.1 Ydinkilpailijoiden esittely Internet - sivujen avulla .....	14
6.2 Ydinkilpailijoiden lounastuotteeseen tutustuminen .....	15
6.2.1 Casanova .....	16
6.2.2 Wanha Makasiini .....	17
6.2.3 Hyvän ruuan Tassos .....	19
6.2.4 Lappeenrannan Kasino .....	20
6.2.5 Ravintola Ole .....	21
6.3 Yhteenveto .....	23
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	24
7.1 Tutkimuksen tulokset .....	25
7.2 Jatkokysymykset .....	26
7.3 Ideoita huviretken lounastuotteelle .....	26
7.4 Tutkimuksen onnistuminen .....	27
TAULUKOT .....	28
LÄHTEET .....	29
LIITTEET	
Liite 1 Kartta	
Liite 2 Havainnoin apulomake	

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössä selvitetään Lappeenrannan lounastarjontaa keskustan ravintoloissa tuote-analyysillä. Koko opinnäytetyön tavoitteena on selvittää millaisia lounaspalveluita on tarjolla Lappeenrannan keskustan alueella. Tällä hetkellä tarjontaa on paljon. Lappeenrannan kaupungin keskustan alueella on monenlaisia kahviloita, lounasravintoloita, kebab-pizzerioita, grillikioskeja ja ruokaravintoloita (GoSaimaa). Kuluttajille on tarjolla paljon vaihtelua. Opinnäytetyössä keskitytään kuitenkin vain ydinkilpailijoiden lounastuotteiden analysointiin.

## 1.1 Perusteluja valitun aiheen tutkimiselle

Idea opinnäytetyöhön lähti työpaikaltani. Olen töissä Lappeenrannan keskustassa Cumulus – hotellin yhteydessä toimivassa Huviretki-ravintolassa. Huviretkessä on mietitty mahdollisen lounaan lanseeraamista markkinoille. Haluankin siis selvittää, minkälainen tarjonta on lounaspalveluissa Lappeenrannan keskustan ruokaravintoloissa. Onko nykyisillä palveluntarjoajilla asiakkaita tarpeeksi, vai onko tarjontaa jo nykyisellään liikaa? Minkälainen meidän lounaasta tulisi tulla, että se erottuisi kilpailijoista edukseen? Kerättyjen havaintojen avulla pystytään Huviretken lounaasta kehittämään kilpailijoita parempi tuote.

Uskon, että nyt syksyllä on hyvä aika selvittää lounastarjonnan tarvetta. Silloin kaupungissa turistien määrä on vähäinen, ja lounaan syöjät ovat pääosin päivittäin lounaspalveluita käyttäviä yritysasiakkaita.

## 1.2 Tutkimuksen rajaukset

Opinnäytetyössä keskitytään ainoastaan Huviretken ydinkilpailijoiden lounastarjontaan. Pohdimme ravintolapäällikkömme Natalia Kounitskajan kanssa, ketkä on Huviretken ydinkilpailijoita. Ydinkilpailijoita koimme olevan Hyvän ruuan Tassos, Ravintola Ole, Casanova, Lappeenrannan Kasino ja Wanha Makasiini. Kyseiset ravintolat valittiin seuraavilla perusteilla: niissä on kaikissa tarjolla lounasta, ja ne sijaitsevat Lappeenrannan keskustasta ja Huviretkestä kävelymatkan päässä. Erilaiset kahvilat, huoltoasemat ja kebab-pizzeriat suljen ulkopuolelle, koska emme koe Huviretkessä niiden olevan meidän ydinkilpailijoitamme. Myös sijainti on mielestäni tärkeä valintakriteeri, kun puhutaan meidän potentiaalisten asiakkaiden lounaspaikasta (Liite 1). Liitteessä 1 on Lappeenrannan keskustan kartta, johon on merkattu Huviretki ja sen ydinkilpailijat.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää mahdollisimman objektiivisesti lounastarjonta Huviretken ydinkilpailijoilla. Mikäli Huviretkeen lanseerataan uusi lounaskokonaisuus, voidaan kilpailijoista kerättyä tietoa hyödyntää tuotekehittelyssä. Tuotekehittelyllä halutaan luoda lounastuote, joka eroaa kilpailijoiden tuotteista edukseen. Tarkoituksena on tehdä kilpailijoita parempi tuote. Kun Huviretkessä tunnetaan kilpailijoiden tuotteet, voidaan tietoa käyttää työkaluna myyntityössä.

## 1.3 Työn eteneminen

Työ alkaa teorian tutkimisella, jonka pohjalta laaditaan havainnointikaavake. Alkutiedot yrityksistä selvitetään heidän Internet – sivujensa avulla. Opinnäytetyön empiirinen osa toteutetaan kilpailijan tuoteanalyysillä. Tiedon keruu tapahtuu kenttätutkimuksena, jonka tulokset perustuvat havaintoihin.

Taustatöiden valmistuttua lähden itse kokeilemaan jokaisen ydinkilpailijan lounastuotteen. Yksin en lähde keräämään tietoa, vaan otan mukaani ystäväni. Häneltä toivon saavani ehkä hieman erilaisia havaintoja kilpailijoiden lounaasta. Lopuksi kerään yhteen saamani tiedot ja teen niiden pohjalta päätelmät ja yhteenvedon.

Opinnäytetyön teoriaosa käsittelee kilpailijoita, tuote-analyysia ja ruokapalveluiden suunnittelua. Opinnäytetyö etenee Huviretken esittelyyn ja käytetyiden menetelmien esittelyyn. Empiriaosa alkaa ydinkilpailijoiden esittelyllä ja heidän lounastuotteidensa arvioinnilla. Lopuksi ovat johtopäätökset tutkimuksesta selvinneistä asioista ja työn onnistumisesta.

Luvussa yksi johdatellaan lukija aiheeseen. Luvussa kaksi käsitellään teoriaa kilpailijoista ja kilpailijoiden tunnistamisesta. Kolmas luku sisältää teoriaa tuoteanalyysista, tuotekehittelystä ja lounastuotteesta. Neljännessä luvussa käsitellään ruokapalveluiden suunnittelussa huomioitavia asioita, kuten ruokatuotetta, asiakaspalvelua ja henkilökuntaa, ateriasuunnittelua sekä fyysisiä puitteita. Luku viisi keskittyy itse tutkimuksen toteuttamiseen. Luku kuusi erittelee tutkimuksen tuloksia ja luvussa seitsemän käsitellään opinnäytetyön toteutumista kokonaisuudessaan.

## **2 KILPAILIJAT**

Kilpailussa pyritään tekemään jotakin enemmän tai muuten vaan paremmin kuin toiset. Kilpailussa tavoitteena on yrittää päästä voittajaksi. (Nykysuomen Sanakirja 1 1990, 374.) Yrityksen tärkein tavoite on voittaa ne kilpailulajit, missä se on mukana (Kamensky 2008, 141).

## **2.1 Kilpailijoiden luokittelu**

Kilpailija on vaarallinen ja tasavertainen (Nykysuomen Sanakirja 1 1990, 374). Kilpailijoita on aina paljon, mutta kaikki eivät ole yhtä tärkeitä yrityksen toiminnan kannalta. Kilpailijat jaetaan yleensä neljään eri luokkaan: ydinkilpailijat, marginaalikirpailijat, tarvekilpailijat ja potentiaaliset kilpailijat. Vastaavia tuotteita tarjoavat ja samoja toimitapoja noudattavat kilpailijat ovat ydin- ja marginaalikirpailijoita. Marginaalikirpailijoista muodostuu usein tulevaisuudessa ydinkilpailijoita, joten niitä ei kannata aliarvioida. Tarvekilpailijat tyydyttävät samaa tarvetta, mutta erilaisilla tuotteilla. Potentiaaliset kilpailijat toimivat tällä hetkellä eri toimialalla, mutta voivat tulevaisuudessa muutoksen myötä muodostua kilpailijoiksi. (Kamensky 2008, 161–162.)

Opinnäytetyössä keskityttiin ainoastaan ydinkilpailijoihin. Ydinkilpailijat ovat samoilla markkinoilla toimivia useita vahvuuksia omaavia yrityksiä, joiden heikkouksien ja vahvuuksien tunteminen on tärkeää. (Lahtinen & Isoviita 1998, 59–60.)

## **2.2 Kilpailijoiden tunnistamisen vahvuudet**

Yrityksen toiminnan kannalta kilpailulla on keskeinen rooli. Sopeutuminen ympäristöön on mahdollista ainoastaan tuntemalla ja ymmärtämällä kilpailijoiden ja ympäristön käyttäytyminen ja muutokset. Kilpailijoita parempi ympäristötuntemus voi olla ratkaiseva kilpailutekijä. Kilpailu kehittää yhteiskuntaa ja organisaatioita. Toimialan tuntemus ja näkemys toimialan tulevaisuudesta antaa yritykselle mahdollisuuden erottua kilpailussa. (Kamensky 2008, 138–161.)



Kilpailun ansiosta asiakkailla on vaihtoehtoisia tapoja tyydyttää tarpeensa. Kilpaileviksi tuotteiksi nousevat kaikki samaa tarvetta tyydyttävät tuotteet. Tuotteiden ei tarvitse olla samankaltaisia (Lahtinen & Isoviita 2004, 24.)

### **3 TUOTEANALYYSI**

Analysoinnissa keskeistä on tieto ja sen käsittely. Pelkkä tieto ei kuitenkaan ole vielä analyysi. Analysointi erittelee, yhdistelee, jaottelee ja katsoo tietoa eri näkökulmista. (Kamensky 2008, 125–126.)

#### **3.1 Tuotekehittely**

Tuotekehittely on kokonaan tai osittain uusien tuotteiden tuomista markkinoille. Tuotekehittelyllä pyritään parantamaan markkina-asemaa, kannattavuutta ja asiakastyytyväisyyttä sekä takaamaan toiminnan jatkuvuus. Useimmiten asiakkaiden toiveet ja tarpeiden muuttuminen käynnistävät tuotekehittelyn. (Liikala 1996, 18–37.)

#### **3.2 Lounas**

Lounas tarjoillaan Suomessa yleensä kello 11–14 (Mykkänen & Ursin 2006, 20). Lounasta voidaan tarjoilla noutopöydästä, itsepalvelulinjastosta tai pöytiintarjoiltuna osittain tai kokonaan. Lounaan hinta määräytyy yleensä pääruoan (liha, kala, kasvis) tai lounaan sisällön (salaattilounas, kevyt lounas, keittolounas) perusteella. Lounaalla on tarjolla yleensä arkisia kotiruokatyyppisiä ruokia. (Hiekkataipale, Keränen & Soininen 2004, 38–39.)

Lounaan luonteeseen kuuluu, että asiakas ehtii syömään rauhassa lounaan lyhyen ruokatauon aikana. Tarjoilun täytyy olla siis etukäteen hyvin suunniteltua, jotta asiakas saa mahdollisimman nopeasti ateriansa. Lounasasiakkailta on erilaiset odotukset ja tarpeet ruokailutapahtumasta verrattuna puhtaasti lomamatkaan tai vapaa-aikaan liittyvään ruokailuun. (Hemmi & Lahdenkauppi 2002, 71–73.)

## **4 RUOKAPALVELUIDEN SUUNNITTELUSSA HUOMIOITAVAT ASIAT**

Ruokapalveluita suunniteltaessa on huomioitava monia asioita. Pelkkä päätuote eli ruoka ei ole ainoa huomioitava tuote, vaan kokonaisuus ratkaisee. Lounastuotteen suunnittelussa on huomioitava samat perusasiat kuin mitä tahansa muutakin ruokatuotetta suunniteltaessa. Huviretken lounastuotteen tuotekehittelyssä voidaan käyttää hyödyksi kilpailijoiden lounastuotteiden tuntemista.

### **4.1 Ruokatuote**

Suunnitellessa lounaspalvelua kiinnitetään huomiota tietenkin itse päätuotteeseen eli ruokaan. Kiinnostavia asioita ruoassa on maku, näyttyvyys ja annoskoko (Anttila & Iltanen 2001, 386). Ruoan tulisi olla ravitsemuksellisesti täyspainoinen ja houkutteleva sekä sen valmistuksessa tulisi käyttää tuoreita raaka-aineita. Tarjoiluastioiden ja linjaston siisteyteen on myös kiinnitettävä huomiota. Selkeät opasteet helpottavat ja nopeuttavat ruoan ottamista. (Liikala 1996, 19–20; 53.)

Kuluttajille yksi tärkeimmistä tekijöistä on tuotteen hinta-laatusuhde. Hinta on palvelun arvo rahassa mitattuna. Laatu on asiakkaan ja lakien asettamat vaatimukset tuotteelle. Asiakkaan tulee kokea, että hänen saamansa palvelu on hintansa väärti. (Liikala 1996, 39–40.)

## **4.2 Ateriasuunnittelu**

Ateriasuunnittelussa on huomioitava monia tekijöitä, ja aterian tulee olla toimiva, monipuolinen ja asiakkaiden tarpeet huomioon ottava. Nykyasiakas arvostaa valinnan vapautta. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus valita, mitä hän haluaa syödä. Asiakkaat haluavat tuoretta, maistuvaa, vaihtelevaa, terveellistä, täyspainoista ja houkuttelevaa ruokaa. Lounaan kustannustekijät on kuitenkin pyrittävä pitämään alhaisina ja otettava huomioon rajalliset aika- ja työntekijäresurssit. (Liikala 1996, 18–24.)

## **4.3 Asiakaspalvelu ja henkilökunta**

Toinen tärkeä asia on asiakaspalvelu. Joskin jokaisella asiakkaalla on oma mielikuva hyvästä palvelusta, tyytyväinen asiakas on hyvä markkinointikeino (Liikala 1996, 42). Palvelu on yksi parhaista keinoista erottua kilpailijasta (Lahtinen, Isoviita & Hytönen 1993, 142–158). Hyvä asiakaspalvelija on mm. ystävällinen, kohtelias, palvelualtis, kärsivällinen, asiantunteva, huumorintajuinen ja kommunikointikykyinen (Liikala 1996, 44).

Tarjoiluhenkilökunnan ulkoinen olemus vaikuttaa myös asiakasviihtyvyyteen. Henkilökunnan työasujen tulee olla siistit ja työhön sopivat. Asiakaspalvelijoiden tulee myös kiinnittää huomiota henkilökohtaiseen hygieniaan – asiakas aistii raikkauden ja puhtauden. Tarjoilijan oheisviestintä kertoo myös paljon. Hymyilevä asiakaspalvelija on kiinnostunut asiakaspalvelusta. Hyvä ryhti ja

ripeä kävelytyyli kertovat motivaatiosta, ja iloinen äänensävy kertoo halukkuudesta palvella asiakas hyvin. (Liikala 1996, 81–84.)

#### **4.4 Fyysiset puitteet**

Ravintolan sijainti ja ympäristö vaikuttavat myös asiakastyytyväisyyteen. Ravintolan tulee olla asiakkaalle helposti saavutettavissa ja ravintolan ympärillä tulee olla hyvät pysäköintimahdollisuudet. (Anttila & Iltanen 2001, 386.) Piha-alueiden tulee olla roskattomat, siistit ja hoidetun näköiset (Liikala 1996, 48–49).

Ravintolan miljöö on myös yksi tärkeä asia ravintolassa. Ympäristön siisteys ja puhtaus, järjestelmällisesti asetellut kalusteet, kotoisa tunnelma, ajankohtainen koristelu ja meluton, rauhallinen ympäristö luovat asiakkaalle viihtyisän olon (Liikala 1996, 51).

### **5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

Tarkoituksena ei ole tietenkään luoda Huviretkeen kilpailijoiden kanssa samanlaista tuotetta, vaikka tuote tyydyttääkin asiakkailta saman tarpeen. Huviretken lounaan tuotekehittelyssä on huomioitava ruokapalvelun suunnittelun kannalta tärkeät asiat sekä se, mitä kilpailijoilla on jo tarjolla.

#### **5.1 Huviretken esittely**

Ravintola Huviretki on Cumulus-hotellin yhteydessä toimiva ruokaravintola. Huviretkien osoite on Valtakatu 31, 53100 Lappeenranta. Kartalta voi huomata

sen olevan ihan Lappeenrannan keskustassa (Liite 1). Huviretki-ravintoloita on Suomessa yhteensä 17 eri kaupungeissa. Huviretki kuuluu osana Restel – ketjuun, joka on Suomen suurin yksittäinen hotelli- ja ravintola-alan yritys. Huviretki on seurustelu- ja ruokaravintola. Liikeideana on toimia etenkin hotelli- ja edustusasiakkaiden ruokapaikkana. Muita asiakasryhmiä ovat ryhmät, perheet, parit ja seurueet. Huviretken irtiottotekijänä on tarjota aina hyvää ruokaa.

Huviretkessä ei tällä hetkellä ole tarjolla erillistä lounasta. Huviretki aukeaa joka arkipäivä kello 11, joten tämänhetkisten aukioloaikojen puitteissa lounaantarjoaminen olisi mahdollista. Halukkuus tarjota lounasta on lähtenyt asiakastoiveista. Luonnollisesti myös toiminnan kannattavuus on yksi liikkeelle laittava tekijä. Tällä hetkellä tulevan lounaan konsepti ei ole vielä varmistunut. Myöskään lopullista päätöstä lounaan tarjoamisesta ei ole vielä tehty.

## **5.2 Kilpailijoiden Internet-sivujen tarkastelu**

Taustatiedot ydinkilpailijoista kerättiin heidän Internet-sivujensa avulla. Kilpailijoiden Internet-sivuilta kerättiin tiedot, missä yritys sijaitsee, mihin kellonaikaan lounas on tarjolla, miten lounas on tarjolla ja mitä siihen sisältyy sekä minkä hintainen lounas on. Kaikkien yritysten Internet-sivuilta ei kaikkia tietoja löytynyt.

## **5.3 Havainnointi**

Opinnäytetyössä kilpailijoiden lounastuotteen arviointi perustui systemaattiseen havainnointiin. Havainnoimalla selvitettiin miten kilpailijat todella toimivat. Havainnoinnin avulla voidaan välttää keinotekoisuus ja päästään todelliseen ympäristöön. Haittana on kuitenkin havainnoitsijan omat tunnesiteet havainnoitaviin ravintoloihin. Tuttu tarjoilija tai mahdolliset aikaisemmin

muodostuneet kokemukset ravintoloista voivat heikentää havainnoinnin objektiivisuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1996, 201–206.)

Havainnoinnin objektiivisuus saavutetaan parhaiten laatimalla etukäteen kaavake havainnoitavista asioista (Anttila & Iltanen 2001, 355–356). Kaavakkeeseen on laitettu asioita koskien ruokatuotetta, ateriasuunnittelua, asiakaspalvelua ja henkilökuntaa sekä fyysisiä puitteita (Liite 2).

## **6 TUTKIMUKSEN TULOKSET**

Huviretkessä lounastuotteen ydinkilpailijoina koetaan olevan Lappeenrannan keskustasta kävelymatkan päässä olevat ruokaravintolat, jotka tarjoavat lounasta: Hyvän ruuan Tassos, Ravintola Ole, Casanova, Lappeenrannan Kasino ja Wanha Makasiini (Kounitskaja, ravintolapäällikkö, Huviretki, 15.9.2009. Haastattelu). Liitteessä 1 on kartta, johon kaikki ravintolat on merkitty (Liite1).

### **6.1 Ydinkilpailijoiden esittely Internet - sivujen avulla**

Casanova on Sokos Hotel Lappeen yhteydessä Brahenkatu 1:ssä toimiva ruokaravintola. Lounas on tarjolla buffetissa. (Ravintola Casanova.)

Ravintola Wanha Makasiini sijaitsee satamassa Satamatie 4:ssä Saimaan rannalla. Lounasta tarjoillaan 11–14. Salaattilounaan hinta on 9,50 euroa, keittolounas on 8,90 euroa, lämminruokalounas 10,00 euroa ja pizzalounas

8,40 euroa. Lounaaseen sisältyy leipä, vesi ja kahvia ja teetä. (Ravintola Wanha Makasiini.)

Hyvän ruuan Tassos on kreikkalaistyylinen ruokaravintola aivan Huviretken vieressä osoitteessa Valtakatu 33. Lounasta on tarjolla kello 11–14.30. Lounas on tarjolla buffetissa, joka sisältää salaatteja, leikkeleitä, lämpimiä ruokia, jälkiruoan, kahvin ja teen, leivän levitteet ja juomat. Lounaan hinta on 14,20 euroa ja S-ryhmän kanta-asiakaskortilla 12,80 euroa. (Hyvän ruuan Tassos.)

Lappeenrannan Kasino sijaitsee Saimaan rannalla satamassa Ainonkatu 10:ssä. Lounas on myös tarjolla buffetissa. (Lappeenrannan Kasino.)

Ravintola Ole tarjoaa espanjalaishenkisessä ympäristössä Raatimiehenkatu 18:ssa lounasta. Salaattilounaan hinta on 7,70 euroa, keittolounaan 6,80 euroa ja lämminruokalounaan (sisältää kaksi vaihtoehtoa) on 8,70 euroa. Lounas, joka sisältää sekä keiton että lämpimän ruoan, maksaa 13 euroa. Lounaaseen kuuluu jäävesi, leipä, levite ja kahvia ja teetä. (Ravintola Ole.)

## **6.2 Ydinkilpailijoiden lounastuotteeseen tutustuminen**

Lounaaseen tutustumiset pyrittiin hoitamaan mahdollisimman systemaattisesti. Jokaisella keralla seuralaisenani oli sama henkilö, joka oli jo etukäteen tutustunut havainnointikaavakkeeseen. Tutkimus päätettiin toteuttaa kahden henkilön toimesta, koska eri ihmiset kiinnittävät huomiota eri asioihin ja kahdestaan pystyy havainnoimaan laajemmin. Tutustumiset ajoittuivat maanantaista torstaihin viikoilla 45 ja 46. Perjantai tai viikonloppu eivät ole analysoitavan asian kannalta hyviä päiviä. Jokaiseen ravintolaan mentiin aina kello 11.15 ja siellä oltiin tunti. Tarkasteltavaksi tuotteeksi otettiin lämminruokalounas, eikä keitto- ja salaattilounaisiin kiinnitetty sen enempää

huomiota. Jokaisessa ravintolassa tiedusteltiin henkilökunnan tietoutta tarjottavasta tuotteesta tiedustelemalla, onko ruoka vähälaktoosista.

### **6.2.1 Casanova**

Ensimmäisenä kävimme tutustumassa Casanovan lounaaseen maanantaina 2.11.2009. Casanovassa lounasruoka tarjoillaan annoksina pöytään ja salaattipöydästä pystyi aloittamaan ruokailun. Sinä päivänä siellä oli tarjolla sipulipihvi pääruokana. Ruokajuomaksi kuului jäävesi, mikä oli valmiiksi katettuna pöytään. Jälkiruoaksi oli tarjolla kahvia ja teetä.

Emme olleet käyneet ennen kumpikaan lounaalla Casanovassa ja ensikertalaiselle lounas oli hyvin epäselvä. Lounas tilattiin ravintolasalin perältä, minne ei ollut näkyvyyttä ulko-ovelta. Ravintolasalista puuttuivat opasteet. Ravintolasalissa ei näkynyt henkilökuntaa, joka olisi opastanut, miten lounaspalvelu toimii. Kun löysimme oikean paikan, henkilökunta tervehti hymyillen silmiin katsoen. Lounastuotteesta meille kerrottiin selkeästi. Meidät ohjattiin aloittamaan salaattipöydästä ja kerrottiin, että pääruoka tuodaan pöytään. Tarjoilija osasi myös kertoa, että lounasruoka on vähälaktoosista.

Salaattipöytä oli siisti, monipuolinen ja houkuttelevannäköinen. Salaatteja oli tarjolla useampaa laatua ja samoin leipiä. Pääruoka tuotiin pöytään noin viidessä minuutissa. Pääruoka sisälsi lautasmallin mukaisesti perunaa, kasviksia, lihan ja kastiketta. Salaattipöydän salaatit ja pääruoka olivat maultaan hyviä. Syötyämme pääruoan meidät ohjattiin ottamaan jälkiruoaksi kahvia, tai mikäli jäi vielä nälkä, ottamaan lisää salaattipöydästä.

Asiakaspalvelu oli ystävällistä, tilanteeseen sopivaa ja asiantuntevaa. Siellä oli kaksi tarjoilijaa töissä. Tarjoilijoilla oli siistit yhtenäiset työasut. Ehkä hieman



enemmän hymyä olisi kaivattu. Meille ei toivotettu hyvää ruokahalua tai tervetulleeksi uudelleen. Myöskään lisämyyntiä ei tehty.

Ravintolasali oli siisti ja viihtyisä. Sali oli valoisa, vaikka palaneita lamppuja oli aika paljon. Astiat olivat puhtaita ja ehjiä. Ravintolan ulkotilat olivat myös siistit ja koristellut. Pysäköintitilaa oli riittämiin.

Kun menimme lounaalle kello 11.15, ravintolassa oli 6 asiakasta. Tunnin aikana sinne tuli uusia asiakkaita 26 henkeä.

Erityistä plussaa oli, että iltapäivä- ja paikallislehtiä oli tarjolla reilusti, eikä vain kuten perinteisesti yksi kappale. Salaattipöydän yhteydessä oli tarjolla erilaisia leipiä ja lämpimiä karjalanpiirakoita. Myös näin terveellisen ruoan aikakautena oli kiva, että yhtenä levitevaihtoehtona oli Becel-margariini. Ruokailusta sai S-bonusta.

Hinta-laatusuhde ei ollut kuitenkaan mielestämme hyvä. Ruoka maksoi 9,20 euroa. Pääruoka-annos oli tietyllä tapaa pettymys, koska sitä myytiin sipulipihvinimellä, joka loi meille mielikuvan jauheliha- tai lounaspihvistä. Pääraaka-aineena siinä oli kuitenkin harmaa lihamureke. Mikäli pääruoka ei olisi ollut pettymys, olisi hinta-laatusuhde ollut kunnossa.

### **6.2.2 Wanha Makasiini**

Wanhan Makasiinin lounaaseen kävimme tutustumassa tiistaina 3.11.2009. Wanhassa Makasiinissa lounas tarjoillaan buffetista. Tarjolla oli mozzarella -salaattia, paistettua kesäkurpitsaa ja kinkkupekoni-pastaa. Jäävesi oli ruokajuomana ja jälkiruoaksi oli kahvia, teetä ja täytekeksejä.

Lounas oli selkeä ensikertalaiselle. Tiski oli heti ulko-oven vieressä ja tarjoilija odotti tiskin takana asiakkaita. Tarjoilija osasi kertoa tarjolla olevasta tuotteesta oma-aloitteisesti houkuttelevasti ja tiesi sen olevan vähälaktoosista. Linjasto oli siisti ja houkuttelevan näköinen. Ruoka oli ravitsemuksellisesti täyspainoista, raaka-aineet tuoreita ja ruoka oli erityisen hyvän makuista.

Töissä oli yksi tarjoilija, joka oli hymyileväinen ja asiakaspalveluhaluinen, mutta meille ei toivotettu hyvää ruokahalua tai tervetulleeksi uudelleen. Lisämyyntiä ei myöskään tapahtunut. Tarjoilijan työasu oli siisti ja työhön sopiva. Keittiöhenkilökunnan pukeutuminen oli työhön sopimatonta. Kokilla oli nuorisolippis väärinpäin päässä, isot korvakuulokkeet kaulalla, likainen tumma kokintakki ja roikkuvat housut. Sen näköisen kokin näkeminen ravintolasalissa ei herätä luottamusta ruokaa kohtaan. Kokin oheisviestintä oli myös huonoa. Huono ryhti, laahaava askel ja kyllästyneen näköinen ilme ei luo asiakasviihtyvyyttä.

Ravintola sijaitsee syrjemmässä keskustasta, ja ehkä juuri sen takia asiakkaita oli vähän. Saapuessamme siellä ei ollut vielä ketään muita ja sinne tuli meidän lisäksi 6 asiakasta tunnin aikana.

Ravintolan edessä, heti ulko-oven läheisyydessä oli runsaasti pysäköintitilaa asiakkaille. Ulkoalueet olivat siistit, mutta niitä ei ollut ehostettu koristeilla. Ravintolasali oli siisti ja hyvin valaistu. Palaneita lampuja ei ollut. Ravintolasali oli hallimainen, ja pöydät sijaitsivat yhdellä seinällä rivissä. Pöytien välissä tilaa oli noin puoli metriä, mikä vähensi asiakkaiden yksityisyyttä.

Hinta-laatusuhde oli keskinkertainen. Lounaan hinta oli 10,00 euroa. Pääruoka oli todella hyvän makuista, ehkä paras kaikista. Pääruoka maistui itse tehdyltä, eikä einekseltä. Salaattipöydän itse koottava mozzarella-salaatti oli myös todella hyvää. Kuitenkin tarjolla oli vain yksi lämmin pääruoka ja hinta-

laatusuhdetta olisi nostanut toinen, vaikka heikompi tasoinen pääruoka. Ravintolasali oli siisti, mutta meidän mielestämme ei viihtyisä. Palvelu oli kuitenkin ystävällistä, mutta vähäisen asiakasmäärän puitteissa olisi voinut olla aktiivisempaa. Asiakkaille ei ollut tarjolla oheispalveluita, kuten päivän lehtiä.

### **6.2.3 Hyvän ruuan Tassos**

Hyvän ruuan Tassoksen lounas tarjoillaan buffetista, johon kävimme tutustumassa maanantaina 9.11.2009. Tarjolla oli runsas salaattipöytä, joka sisälsi tuoretta vihreää salaattia, itse tehtyjä erilaisia ruokaisampia salaatteja ja erilaisia leipiä. Pääruokana oli kanaa, kalaa, keitettyjä perunoita ja muusia. Ruokajuomina oli vesi, maito, piimä ja kotikalja. Laktoositonta maitoa oli myös tarjolla. Jälkiruoaksi oli tarjolla kookosvaahtoa, kahvia, teetä ja isänpäivältä jäänyttä täytekakkua.

Lounas oli ensikertalaiselle hieman epäselvä. Lounas tarjottiin ravintolan yläkerrassa. Kadulta oli sisäänkäynti ravintolan alakertaan. Alakerrassa ei opastettu, missä lounas oli tarjolla, eikä siellä näkynyt henkilökuntaa. Yläkerrassa oli kuitenkin ihan selkeä järjestelmä. Tiski oli heti oven vieressä, missä oli kassa, jonne ruoat maksettiin. Ruokatuotteet tuotteet olivat näkyvästi ja houkuttelevasti esillä.

Asiakaspalvelu oli erittäin ystävällistä ja asiantuntevaa. Tarjoilijoita oli töissä kaksi ja heillä oli siistit, yhtenäiset ja työtönsopivat työasut. Tarjoilija kierteli aktiivisesti ravintolasalissa ja jutteli asiakkaille tuttavallisesti, myös meille. Tarjoilija osasi kertoa tarjolla olevasta tuotteesta. Meille ei kuitenkaan toivotettu hyvää ruokahalua, ei tehty lisämyyntiä eikä toivotettu tervetulleeksi uudelleen.

Hyvän ruuan Tassoksessa lounasaika oli vilkas. Saapuessamme lounaalle ravintolassa oli jo 29 ihmistä ja tunnin aikana sinne tuli 49 uutta asiakasta.

Ravintolasali oli siisti ja viihtyisä. Linjasto oli puhdas ja houkutteleva sekä astiat puhtaita ja ehjiä. Palaneita lamppuja ei ravintolasalissa ollut. Se oli ensimmäinen paikka, missä oli laktoositon ja gluteiiniton-merkinnät ruuissa. Ravintolan ulkotilat olivat siistit ja koristellut. Pysäköintitilaa oli runsaasti tarjolla heti ovien läheisyydessä.

Hinta-laatusuhde oli kohtalainen. Lounas maksoi S-etukortilla 12,80 euroa, mikä oli mielestämme aika paljon lounaasta. Lounaan sisältö oli kuitenkin runsas. Salaattipöytä oli erityisen hyvä, pääruoka oli perinteistä lounasruokaa jopa mauttomampaa. Ilman mitään sopimushintaruokailua en itse menisi sinne syömään työpäivän ohella. Lounaan arvoa varmasti nostaa tarjolla ollut jälkiruoka, mutta kuinka olennainen oheistuote jälkiruoka on lounaalla.

#### **6.2.4 Lappeenrannan Kasino**

Lappeenrannan Kasinon lounasta kävimme nauttimassa tiistaina 10.11.2009. Siellä lounas on tarjoilla buffetissa. Tarjolla oli vihreää salaattia ja yksi ruokaisampi salaatti. Pääruokana oli muikkulaatikkoa, muusia, keitettyjä perunoita ja sipulipihvejä. Ruokajuomana oli jäävesi. Jälkiruoaksi oli mangovaahtoa, kahvia ja teetä.

Asiakaspalvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa. Töissä oli kaksi tarjoilijaa, joista molemmat hymyileviäisiä ja asiakaspalvelualttiita. Tarjoilija osasi keroa tarjolla olevasta tuotteesta houkuttelevasti. Tarjoilija tiesi myös ruokien olevan vähälaktoosisia. Tarjoilijoilla oli siistit, yhtenäiset ja työhön sopivat työasut. Lappeenrannan Kasino oli ensimmäinen paikka, missä meille toivotettiin hyvää

ruokahalua. Lisämyyntiä ei kuitenkaan tehty eikä toivotettu tervetulleeksi uudelleen.

Lounas oli selkeä ensikertalaiselle. Heti ulko-ovelta näki tiskin, jonka takana seisoj tarjoilija. Ruoan esillepanoon oli nähty vaivaa, tuotteet olivat erityisen houkuttelevasti esillä. Linjastot olivat myös siistit ja runsaan näköiset. Esillepanon ansiosta ruoalle muodostui parempi imago, kuin mitä se oikeasti oli. Ruoka oli kyllä hyvän makuista perinteistä lounasruokaa, mutta siitä jäi erittäin positiivinen kuva esillepanon ansiosta. Sipulipihvi oli jauhelihapihvi, eikä Casanovan kaltaista pettymystä päässyt muodostumaan. Erikoisruokavaliot oli huomioitu kylteillä.

Lappeenrannan Kasino oli paikkana todella viihtyisä. Piha-alueet olivat siistit ja huolitellut samoin kuin ravintolasali. Astiat olivat puhtaat ja ehjät. Palaneita lampuja tosin oli muutama. Pysäköintitilaa oli ravintolan edustalla reilusti.

Kun menimme Lappeenrannan Kasinolle, siellä oli jo 32 asiakasta. Ravintolassa olon aikana sinne tuli 41 uutta asiakasta.

Hinta-laatusuhde oli mielestäni hyvä. Koko lounaan hinta oli 9,20 euroa ja sen sisältö oli monipuolinen, runsas ja erityisen houkutteleva. Paikkana se oli erittäin viihtyisä, ja asiakaspalvelu jäi erityisen ystävällisenä mieleen.

### **6.2.5 Ravintola Ole**

Viimeinen ravintola, jossa kävimme keskiviikkona 11.11.2009, oli Ravintola Ole. Siellä lounas on tarjolla buffetista. Salaattipöydässä oli tarjolla vihreää salaattia, broilericaesar-salaattia ja raejuustoa. Pääruokana oli perunamuusia ja lihapullia

sekä keitetyjä perunoita ja lohta hollandaise-kastikkeessa. Ruokajuomana oli tarjolla jäävettä, joka oli valmiiksi katettuna pöydissä. Jälkiruokana oli kahvia, teetä ja suklaamoussea.

Ravintola Olen lounas oli ensikertalaiselle selkeä. Tiski sekä lounaspöytä näkyvät suoraan ulko-ovelle. Lounas oli houkuttelevasti esillä siistissä linjastossa. Salaaatit olivat tuoreen ja houkuttelevan näköisiä samoin kun pääruokakin. Ruoka oli kaiken kaikkiaan maultaan hyvää.

Ravintola Ole on minulle hyvinkin tuttu paikka ja tunnen hyvin koko henkilökunnan sieltä. Ehkä juuri sen takia palvelu oli erityisen ystävällistä ja huomioivaa. Henkilökunta oli hyvin hymyileväistä ja reippaanoloista kierrellessään aktiivisesti salia. Töissä oli yksi tarjoilija, jolla oli siisti työhön sopiva työasu. Kokki näkyi myös useamman kerran ravintolasalissa siistissä kokinasussa.

Erikoisruokavalioita ei ollut merkitty, mutta kysyessä henkilökunta tiesi kaikkien tuotteiden olevan vähälaktoosisia. Ravintolasali oli siisti ja viihtyisä. Palaneita lamppeja oli aika paljon. Astiat olivat puhtaat ja ehjät. Ravintolan ulkotilat olivat siistit, mutta hieman kolkot. Pienellä ehostuksella saisi ravintolan sisääntulon viihtyisämmäksi. Pysäköintitilaa oli asiakkaille riittämiin ravintolan ympäristössä.

Kun menimme Ravintola Oleseen kello 11.15, siellä oli 26 asiakasta ja ravintolassa olon aikana sinne tuli 19 asiakasta.

Ravintola Olen lounas oli kaiken kaikkiaan monipuolinen ja hintalaatusuhteeltaan mielestäni paras. Koko lounaan hinta oli vain 8,70 euroa. Hintaan sisältyi salaattipöytä, kaksi pääruokaa ja jälkiruoka.

### 6.3 Yhteenveto

Havaintojen perusteella lounaan sisältö vaikuttaa asiakasmääriin. Wanhassa Makasiinissa ja Casanovassa oli tarjolla vain yksi pääruokavaihtoehto, ja niissä olikin vähiten asiakkaita. Wanhan Makasiinin asiakkaiden vähäisyyteen voi vaikuttaa myös sen syrjäinen sijainti keskustaan ja yrityksiin nähden. Casanova oli ainoa paikka, missä lounas ei ollut tarjolla buffetista. Se voi olla myös osasyynä vähäiseen asiakasmäärään.

Peruselementeiltään Ravintola Olen, Lappeenrannan Kasinon ja Hyvän ruuan Tassoksen lounaat olivat hyvin samantyyppiset. Tarjolla oli salaattipöytä, pääruoka ja jälkiruoka. Ole jäi kuitenkin asiakasmäärältään Kasinosta ja Tassoksesta. Siihen on vaikea löytää selkeää selitystä. Yksi tekijä voi olla, että sekä Tassos että Kasino ovat Etelä-Karjalan osuuskaupan toimipisteitä ja heillä on vakiintunut käyttäjäkunta. Ole on taas yksityisen omistama ravintola.

Hinta ei ole suoraan verrannollinen asiakasmääriin. Kalleimmassa paikassa oli eniten asiakkaita, kun taas toiseksi kalleimmassa paikassa vähiten (Taulukko 6.1). Asiaan varmasti vaikuttaa yritysten tekemät sopimushinta-sopimukset, mutta niitä on mahdoton selvittää tämäntyyppisellä tutkimuksella.

Taulukko 6.1 Kilpailijoiden lounaiden asiakasmäärät ja hinnat

	Asiakasmäärä	Hinta
<b>Wanha Makasiini</b>	6	10,00 €
<b>Casanova</b>	32	9,20 €
<b>Ravintola Ole</b>	45	8,70 €
<b>Lappeenrannan Kasino</b>	73	9,20 €
<b>Hyvän Ruuan Tassos</b>	78	12,80 €

Yllättävää oli huomata, kuinka harva paikka huomioi erikoisruokavaliot lounaslistoissaan. Vain Hyvän ruuan Tassos ja Lappeenrannan Kasino olivat huomioineet vähälaktoositon ja gluteiiniton -merkinnät. Myös pienten asioiden huomiointi, kuten lamppujen vaihdot, olivat unohtuneet kaikilta muilta paitsi Wanhalta Makasiinilta ja Hyvän ruuan Tassokselta.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Huviretkessä työskentelyni kannalta oli erittäin hyödyllistä tutustua kilpailijoiden lounastuotteisiin. Havaintojeni avulla pystymme paremmin kehittämään Huviretkeen lounastuotteen, mikä on kilpailukykyinen markkinoilla. Tuloksia pystymme hyödyntämään myös jokapäiväisessä myyntityössä.



## 7.1 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen avulla saatiin selvitettyä minkälaisia lounaspalveluita on tarjolla Lappeenrannan keskustan ruokaravintoloissa. Asiakasmääriltään suosituimpia lounaspaikkoja olivat ne, joissa oli tarjolla salaattipöytä, kaksi lämmintä ruokaa ja jälkiruoka. Hinta ei ollut ratkaiseva tekijä lounastuotetta valittaessa. Sijainti ja monipuolisuus olivat suosituimpien paikkojen yhdistävät tekijät. Tulosten perusteella asiakkaita vetää puoleensa buffetruokailu.

Työn tulokset eivät olleet yllättäviä. Suurin yllätys oli Lappeenrannan Kasino. Vaikka se on Wanhan Makasiinin tavoin keskustasta hieman syrjässä, siellä oli toiseksi vilkkain lounas. Osaltaan siihen varmasti vaikuttaa Lappeenrannan kylpylaitoksen läheisyys. Makasiini on uusi tulokas palveluntarjoajana, mutta sen lounaalla tuskin on pitkä tulevaisuus, jos asiakasmäärät ovat yhtä alhaisia kuin havainnointipäivänä. Muuten jokaiselle tämänhetkiselle palveluntarjoajalle riittää asiakkaita.

Tuotteiden esillepanon näyttäisi vaikuttavan ruoan imagoon. Jos tuotteen esillepanoon oli nähty vaivaa, vaikutti ruoka paremmalta kuin mitä oikeasti oli. Myös ravintolasalin siisteys ja viihtyvyys loivat ruokailuhetkestä nautinnollisemman. Tärkeää oli myös henkilökunnan asiakaspalvelualttius ja oheisviestintä.

Tutkimuksesta kävi ilmi myös pienten asioiden vaikutus asiakastyytyvyyteen. Casanovan lämpimät karjalanpiirakat ja runsas määrä iltapäivälehtiä ovat vieläkin mielessä, samoin kuin Lappeenrannan Kasinolla hyvää ruokahalua – toivotus.

## 7.2 Jatkokysymykset

Mielenkiintoista olisi tehdä asiakastyytyväisyyskysely keskustan ruokaravintoloiden lounastuotteista. Sen pohjalta tietäisi, mitä asiakkaat odottavat lounastuotteelta ja mitkä ovat valintakriteerit lounastuotetta valittaessa.

Tutkimusta tehdessä jäin myös miettimään sopimushintaruokailijoiden merkitystä lounasmyynteissä. Kuinka monella tuotteen käyttäjällä on neuvoteltu erillinen sopimushinta? Sopimushinnalla myydessä katteet jäävät huomattavasti pienemmiksi, joten paljonko volyymiä pitäisi lisätä, jotta toiminta olisi kannattavaa. Tämän tyyppisen tutkimuksen tekijän pitäisi olla tosin tarkasteltavan yrityksen kanssa yhteistyössä, ja hänellä pitäisi olla yrityksen sopimuksia käytettävissä lähdetietona.

## 7.3 Ideoita huviretken lounastuotteelle

Asiakaspalvelun laatuun panostaminen voisi olla iso erottava tekijä kilpailijoista. Huviretken toimintamallien mukaisesti jokaiselle asiakkaalle toivotettaisiin hyvää ruokahalua ja heidät toivotettaisiin tervetulleiksi uudelleen. Tarjoilijan tulisi myös kierrellä aktiivisesti ravintolasalissa ja olla asiakaspalveluhaluinen. Tarjoilijat ovat kuitenkin töissä asiakkaita varten ja myös asiakkaista tulisi tuntua siltä.

Opinnäytetyön perusteella kaksi lämmintä ruokaa sisältävät lounaat ovat suosituimpia kuin lounaat, jotka sisältävät vain yhden vaihtoehdon. Tällöin asiakas voi valita mieleisensä lämpimän ruoan, jos vaikka toinen vaihtoehto ei ole mieluinen. Tulosten perusteella myös buffetruokailu on lautastarjoilua suosituimpi lounasajan palvelu. Buffetruokailun etuja on, että asiakas saa otettua juuri haluamaansa tuotetta haluamansa määrän. Erilaistamalla lounaan tarjoilutavan voi luoda myös kilpailuedun. Lappeenrannan keskustan alueella ei

kuitenkaan ole tarjolla lounasta lautastarjoiluna, joka sisältäisi kaksi lämminruokavaihtoehtoa. Luodessa kilpailijoista erilaista lounastuotetta voisi tämä olla yksi ajatus. Asiakas valitsee tullessaan kumman lämminruokavaihtoehdon haluaa, ja se tuodaan lautastarjoiluna pöytään.

Lounastuotteiden tarjoiluajat ovat hyvin identtiset Lappeenrannan keskustan ruokaravintoloilla. Lounas alkaa kello 10.30 - 11 ja päättyy ennen kello 14.30. Huviretkessä voisi lounasta tarjoilla esimerkiksi jopa kello 16:sta asti. Silloin asiakkailta on mahdollisuus tulla nauttimaan myös myöhäistä lounasta ravintolaan.

Fyysisiin puitteisiin panostaminen erilaistaa myös lounastuotteen. Sisääntulon ja ravintolasalin ajankohtainen koristelemine parantaa asiakasviihtyvyyttä. Palaneiden lamppujen vaihto ja muutenkin huoliteltu ravintolasali luovat asiakkaalle positiivisen mielikuvan ravintolasta.

Yksikään Lappeenrannan keskustan ravintola ei tarjoa tällä hetkellä viikonloppuisin lounasta. Viikonloppuisin on kuitenkin ravintolapalveluiden käyttäjiä. Sunnuntaisin tarjottava lounas houkuttelisi varmasti asiakkaita.

#### **7.4 Tutkimuksen onnistuminen**

Tutkimuksessa saavutettiin tavoitteet. Sain selville, mitä kilpailijat tarjoavat, millä hinnalla ja mitä kilpailijoiden lounastuote sisältää. Tulosten pohjalta muodostui selkeä ajatus, mikä on olennaista ja mikä ei. Jo olemassa olevissa tuotteissa on paljon toimivia elementtejä, kuitenkin asiakaspalveluun panostaminen toimisi hyvänä erottavana tekijänä. Uskon, että muutkin kuluttajat haluaisivat kuulla hyvää ruokahalua-toivotuksen.

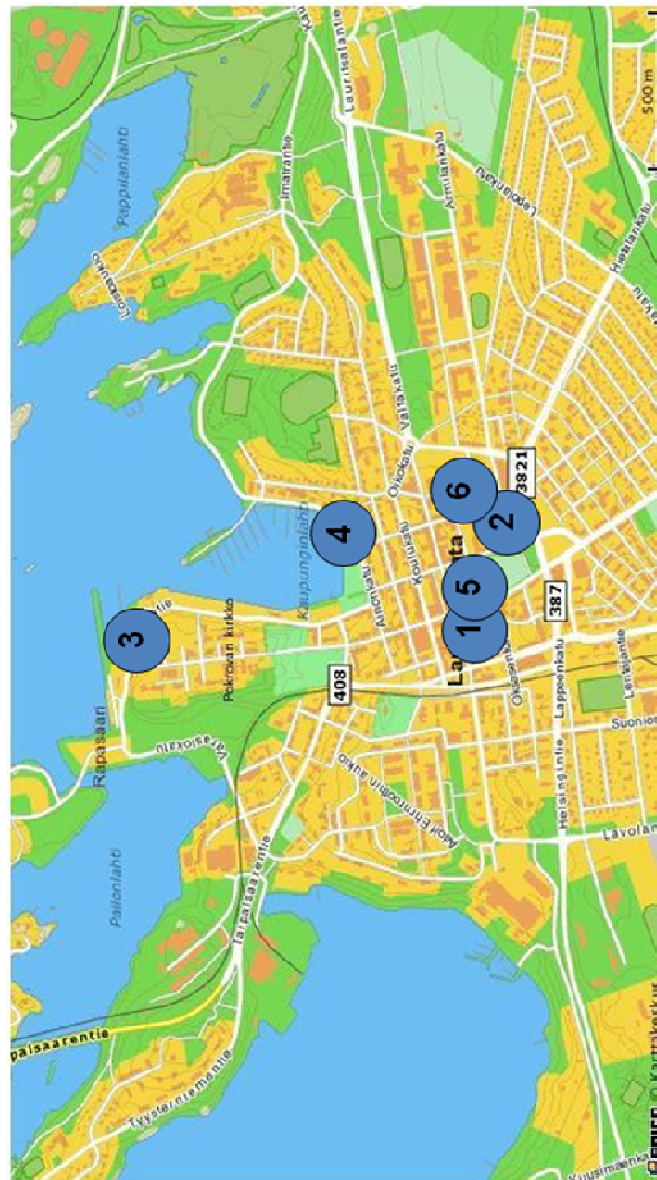
## TAULUKOT

Taulukko 6.1 Kilpailijoiden lounaiden asiakasmäärät ja hinnat, s.24

## LÄHTEET

- Anttila, M. & Iltanen, K. 2001. Markkinointi. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- GoSaimaa. <http://gosaimaa.fi/fi/ravintolat/ruokapaikat/lappeenranta> (Luettu 8.12.2009)
- Hemmi, M. & Lahdenkauppi, M. 2002. Avec asiakaspalvelua ravintolassa. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Hiekkataipale A., Keränen S. & Soininen L. 2004. Bongaa palvelun ja tarjoilun avaimet. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1996. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hyvän ruoan Tassos. <http://www.tassos.fi> (Luettu 19.10.2009).
- Kamensky, M. 2008. Strateginen johtaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Lahtinen, J., Isoviita, A. & Hytönen K. 1993. Asiakassuuntainen markkinointi. Tampere: Avaintulos Oy.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 1998. Markkinoinnin suunnittelu. Jyväskylä: Avaintulos Oy.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2004. Markkinoinnin perusteet. Tampere: A5 Repopalvelu Oy.
- Lappeenrannan Casino. [http://www.fazeramica.fi/templates/Fazer\\_PopupStartpage.aspx?id=64528&epslanguage=FI](http://www.fazeramica.fi/templates/Fazer_PopupStartpage.aspx?id=64528&epslanguage=FI) (Luettu 19.10.2009).
- Liikala, J. 1996. Ruokapalveluiden markkinointi. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Mykkänen, J. & Ursin H. 2006. Tarjoilukirja. Helsinki: Restamark.
- Nykysuomen sanakirja 1. 1990.
- Ravintola Casanova. <http://www.ravintolacasanova.fi> (Luettu 19.10.2009).
- Ravintola Ole. <http://www.ravintolaole.fi> (Luettu 19.10.2009).
- Ravintola Wanha Makasiini. <http://www.ravintolawanhamakasiini.fi> (Luettu 19.10.2009)

## KARTTA



1. Huviretk
2. Casanova
3. Wanhä Makasiini
4. Lappeenranta Kasino
5. Hyvän ruuan Tassos
6. Ravintola Ole

## Havainnoinnin apulomake

1. Ruoka ravitsemuksellisesti täyspainoista, raaka-aineet tuoreita, annoskoko sopiva ja ruoan maku hyvä.

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

2. Erikoisruokavalioiden huomiointi (Laktoositon/gluteiiniton –kyltit)

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

3. Ruokailu helppoa, sujuvaa ja nopeaa

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

4. Linjasto siisti ja tuotteet houkuttelevasti esillä

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

5. Onko asiakasta ohjailtu tarpeeksi? (selkeä ensikertalaiselle)

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

6. Tarjoilija tervehti minua hymyillen silmiin katsoen heti huomattessaan

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

7. Tarjoilija kertoi ammattitaitoisesti mitä tarjolla/selkeä opastus

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---



8. Palvelu ystävällistä, kohteliasta ja asiantuntevaa.

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

9. Tarjoilijoiden oheisviestintä asiakasystävällistä.

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

10. Tarjoilijan tietous tarjolla olevasta tuotteesta

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

11. Tekikö tarjoilija lisämyyntiä

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

12. Toivotetaanko tervetulleeksi uudelleen

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

13. Tarjoilijoilla siistit ja työhön sopivat yhtenäiset työasut.

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

14. Astiat puhtaat ja ehjät

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

15. Ravintolan valaistus riittävä(Ei palaneita lamppuja)

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

16. Ravintolasali siisti, puhdas, viihtyisä ja rauhallinen.

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

17. Ravintolan piha-alueet siistit ja pysäköintitilaa riittävästi.

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

18. Hinta-laatusuhde kunnossa

☐

Kyllä

☐

Ei

---



---



---

Lounas tarjoiltiin

☐ Buffetista

☐ Pöytiintarjoiluna

☐ Sekä että \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tulin ravintolaan kello \_\_\_\_\_, jolloin siellä oli \_\_\_\_\_ asiakasta.  
Ravintolassa olon aikana sinne tuli \_\_\_\_\_ uutta asiakasta. Poistuvin  
ravintolasta kello \_\_\_\_\_.

Muuta huomioitavaa, jotain erityistä

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_